

**Delibera n. 95/11/CIR**

**Definizione della controversia  
C.G. / H3G S.P.A.  
(GU14/51/11)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 21 gennaio 2011 (prot. n. 2771), con la quale il sig. C.G., rappresentato e difeso dall'avv. Francesco Cirigliano, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. (di seguito, H3G);

VISTA la nota del 3 febbraio 2011 (prot. n. 5373), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 15 febbraio 2011;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. C.G., intestatario dell'utenza telefonica n. 393870xxxx, ne lamenta l'arbitraria disattivazione da parte della società H3G S.p.A..

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. in data 28 novembre 2007 l'istante sottoscriveva una proposta di abbonamento che prevedeva il pagamento bimestrale del relativo canone di abbonamento;

2. in data 1 aprile 2009 il servizio veniva sospeso. Solo nel mese di maggio perveniva la fattura n. 941185707 del 15 maggio 2009 nella quale si precisava il mancato pagamento del conto precedente di euro 110,21 emesso il 15 marzo 2009;

3. l'istante, dunque, provvedeva immediatamente a corrispondere le somme insolute fornendo riscontro a mezzo fax il 10 giugno 2010, come richiesto dalla stessa Società;

4. solo a seguito della disattivazione dell'utenza (luglio 2009) perveniva una comunicazione con la quale H3G informava il cliente che in caso di mancato pagamento delle fatture il servizio sarebbe stato interrotto;

5. a fronte della mancata riattivazione del servizio, anche a seguito di contestazione del 31 agosto 2009, il cliente inviata istanza di recesso (26 novembre 2009).

Tutto ciò premesso l'istante chiede i) il riconoscimento della somma di euro 2.410,00 a titolo di indennizzo per la disattivazione del servizio, calcolata dall'1 aprile 2009 sino alla richiesta di recesso del 28 novembre 2009; ii) la liquidazione di un indennizzo ulteriore per la mancata risposta al reclamo del 31 agosto 2009; iii) il rimborso della somma di euro 109,42 relativa alla fattura n. 941717876; iv) il rimborso delle spese di procedura.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, ha dichiarato che *“la disattivazione delle usim è intercorsa legittimamente poiché pur sollecitato da diversi SMS inviati (7 aprile 2009, 18 giugno 2009, 2 luglio 2009) oltre da un contatto telefonico il 4 settembre 2009 nel corso del quale il cliente si è rifiutato di fornire le coordinate bancarie, e da una lettera di sollecito per saldo insoluto del 30 dicembre 2009), il cliente non ha mai fornito una modalità di pagamento valida (RID o Carta di Credito). Tra l'altro la stessa parte istante allega copia della comunicazione inviata al cliente il 30 giugno 2009. Nonché con comunicazione del 12 gennaio 2010 la società ha sollecitato a mezzo raccomandata a/r il pagamento dell'insoluto, preavvisando la risoluzione del contratto. Ed infatti il 6 febbraio 2010, preceduta da una raccomandata a/r per inadempimento contrattuale ex articolo 20, comma 2, delle condizioni generali di contratto, l'utenza è*

*stata disattivata. Si chiarisce altresì che il reclamo è stato inviato ad un indirizzo sbagliato in quanto quello corretto è Casella Postale Cinecittà”.*

## **II. Motivi della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dall'istante nell'atto introduttivo possono trovare accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la disattivazione del servizio di cui al punto *sub i)* la stessa può trovare accoglimento limitatamente al periodo 1 aprile – 30 giugno 2009.

In particolare, l'istante dichiara di aver avuto contezza del mancato pagamento della fattura emessa il 15 marzo 2009 dopo aver ricevuto, in formato cartaceo, il successivo conto telefonico (maggio 2009). Solamente in data 30 giugno 2009, però, la Società ha comunicato al cliente che *“il suo metodo di pagamento automatico fornitoci in fase di attivazione del servizio non risulta più attivo e al momento le fatture legate alle sue utenze vengono emesse con bollettino postale. La invitiamo quindi a fornirci quanto prima un nuovo metodo di pagamento automatico valido”*. Con la medesima nota la Società ha indicato, altresì, le somme ancora insolute, pari ad euro 109,66 e la possibilità di incorrere nella sospensione del servizio in caso di mancato pagamento. Dunque, anche se in ritardo rispetto alla sospensione, l'operatore ha informato il cliente della necessità di normalizzare la modalità di pagamento che, per la tipologia di contratto, può avvenire solo tramite RID o carta di credito. E, certamente, solo l'istante poteva legittimamente disporre delle proprie coordinate bancarie e, conseguentemente, regolarizzare la posizione contabile. L'invio della predetta comunicazione, tuttavia, non ha esonerato il gestore dalla responsabilità per i disagi arrecati all'utente, essenzialmente connessi al ritardo nel fornire il preavviso di sospensione. Come già detto, infatti, la nota di H3G è pervenuta al cliente dopo l'interruzione del servizio. La responsabilità dell'operatore, in ogni caso, resta circoscritta al periodo 1 aprile – 30 giugno 2009, data in cui l'utente viene informato dell'ammontare degli importi ancora dovuti e della necessità di regolarizzare la modalità di pagamento per il ripristino del servizio.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio può trovare applicazione l'indice di euro 6 *pro die ex* articolo 24 della carta di servizi. Tale parametro è specificatamente previsto dalla carta per le ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio ma è esteso, in via analogica, anche al caso in cui vi sia stata una sospensione (illegittima) del servizio: sia nell'una che nell'altra circostanza (ritardo attivazione – sospensione), infatti, il gestore non ha erogato la prestazione per un determinato lasso di tempo (nel caso di specie per 90 giorni). La quantificazione dell'indennizzo secondo i parametri sopracitati, in ogni caso, dovrà prescindere dai massimali indicati dalla carta in quanto l'applicazione dei suddetti parametri viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito. Nella valutazione

bisogna infatti tener conto di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami di cui al punto *sub ii)* la stessa non può trovare accoglimento.

Come già chiarito in precedenza, il cliente ha avuto modo di conoscere le ragioni della sospensione del servizio ed, in particolare, della necessità di regolarizzare la modalità di pagamento delle fatture. A tal proposito, la Società ha precisato di aver inviato al cliente svariati sms di sollecito ( 7 aprile, 19 giugno, 2 luglio 2009), oltre ad aver spedito comunicazioni scritte anticipando la possibilità di incorrere nella sospensione del servizio (30 giugno e 30 dicembre 2009, 12 gennaio 2010). Oltretutto la Società ha dichiarato di aver ulteriormente contattato il cliente in data 9 settembre 2009 e che l'istante, in tale circostanza, non ha inteso fornire una modalità di pagamento valida. L'operatore, quindi, non si è mostrato disinteressato nella gestione del cliente. Al contempo, con il fax del 29 agosto 2009 (oggetto della richiesta di indennizzo) il sig. Cuccarese ha fornito alla Società il riscontro del pagamento (in ritardo) della fattura n. 941797876 con scadenza 14 agosto 2009 e chiesto il ripristino del servizio. L'istante però, senza prendere in considerazione le ragioni che hanno determinato l'interruzione del servizio (precisate nella comunicazione del 30 giugno 2009), ha reiterato nel pagamento in ritardo delle somme dovute. Per tale ragione, alla richiesta di riattivazione formulata il 29 agosto è seguita, il 9 settembre 2009, il contatto della Società per ottenere le corrette coordinate bancarie e, quindi, procedere al ripristino della regolarità del servizio. In mancanza, però, di un riscontro positivo da parte dell'utente, il gestore ha nuovamente preavvisato la sospensione sino ad arrivare alla risoluzione del contratto. Per la stessa motivazione non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso dell'importo di euro 109,42 di cui al punto *iii)*. Infatti, come documentato dalla parte istante, il conto telefonico è stato emesso il 15 luglio (periodo 1 maggio – 30 giugno 2009), ma le somme addebitate sono state corrisposte oltre il termine di scadenza nonostante la richiesta di normalizzazione del metodo di pagamento ricevuta dal cliente il 30 giugno 2009.

CONSIDERATO che, la sospensione per morosità disposta dalla Società deve ritenersi non legittima per il periodo antecedente la comunicazione del 30 giugno 2009;

RITENUTO, pertanto, che il computo dell'indennizzo deve avvenire sino alla predetta data in quanto le ragioni della sospensione, successive a tale momento, sono addebitate all'utente, che non ha tempestivamente normalizzato la modalità di pagamento mediante RID o carta di credito;

RITENTUO, ai fini del computo dell'indennizzo, che debba trovare applicazione, in via analogica, l'indice previsto dall'articolo 24 della carta dei servizi in relazione alla ritardata attivazione del servizio;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 100,00 considerato che l'istante si è avvalso di un rappresentante in sede di conciliazione, ma non ha sostenuto spese per la presente procedura avendo richiesto una partecipazione in audio conferenza;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. In parziale accoglimento dell'istanza del sig. C.G., la società H3G S.p.A. è tenuta a liquidare, mediante assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

i. la somma di euro 540,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio, computata moltiplicando l'indice di euro 6 per 90 giorni (1 aprile – 30 giugno 2009);

ii. la somma di euro 100,00 per le spese di procedura.

2. Le somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al punto i.) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto

può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 13 luglio 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola